

Projectplan Boetevrije Bibliotheek

Versiebeheer

Algemene gegevens

<i>Projectnaam</i>	Boetevrije Bibliotheek
<i>Uitgave</i>	1
<i>Datum</i>	12-12-2011
<i>Auteur</i>	Ton van Duren
<i>Opdrachtgever</i>	Thijs Kuipers
<i>Documentnummer</i>	1
<i>Locatie</i>	\\HOSTFS03\TS_Homes\$\Biblioplus\tduren.ASPHOST\Pilot Boetevrije bibliotheek

Revisie Historie

<i>Revisie datum</i>	<i>Samenvatting van wijzigingen</i>	<i>Gemarkeerde wijzigingen</i>
28-10-2011	Eerste opzet	
12-12-2011	Aanpassing n.a.v. overleg Cubiss	
19-12-2012	Aanpassing n.a.v. opmerkingen Thijs Kuipers	

Inhoudsopgave

1	Achtergrond	7
2	Projectdefinitie	9
2.1	Projectdoelstellingen	9
2.2	Projectafbakening	9
2.3	Projectproducten	12
2.4	Risico's	12
2.5	Randvoorwaarden	13
3	Projectorganisatie	14
3.1	Project Organisatiestructuur	14
3.2	Profiel van de stuurgroep / opdrachtgever (MT)	14
3.3	Project rollen en verantwoordelijkheden	14
4	Projectaanpak	15
4.1	Fasering	15
	Projectaanloop	15
	Projectinitiatief	15
	Projectuitvoering	15
	Projectafroning	15
4.2	Aanpak & werkwijze	16
4.2.1	Vooronderzoek	16
4.2.1.1	0-meting	16
4.2.1.2	de communicatie	16
4.2.2	Implementatie: de inrichting van het systeem	17
4.2.3	Tussenevaluatie en eventuele bijstelling	17
4.2.3	Eindonderzoek en formulering onderzoeksresultaten	17
4.2.3	Conclusies en advies vervolgtraject	17
5	Communicatieplan	18
6	Projectkosten	19
6.1	Personele kosten	19
6.2	Overige kosten	19
7	Projectplanning	20

Lijst van figuren en tabellen

Tabel 1 – Risicoanalyse	13
Figuur 1 - Organisatiestructuur	14
Tabel 2 – Projectverantwoordelijkheden	15
Tabel 3 – Communicatieplanning	19
Tabel 4 - Personele kosten	19
Tabel 5 - Overige kosten (out-of-pocket)	19



1 Achtergrond

Al een aantal jaren wordt er op verschillende plaatsen op internet een discussie gevoerd over het afschaffen van de "boetegelden" of "telaatgelden" voor het te laat inleveren van materialen.

Ga je verder zoeken naar bibliotheken die ook daadwerkelijk actie hebben ondernomen dan is het resultaat bedroevend. Ik heb geen enkele bibliotheek kunnen vinden die voor al haar leden deze boetegelden heeft afgeschaft. Wel zijn er voorbeelden van zogenaamde comfortabonnementen (Friesland) en de Pluspas (Helmond de Peel) waarbij een extra hoog abonnementstarief wordt gehanteerd maar waarbij de klant gevrijwaard wordt van extra boetegelden. De ervaringen van deze bibliotheken zullen in de uitwerking worden meegenomen.

Kijk je naar de discussies die op internet gevoerd worden dan is men heel huiverig voor het afschaffen van de boetegelden vanwege met name twee argumenten:

1. Het mislopen van inkomsten
2. Het nooit meer terug brengen van de materialen

Daartegenover staan tal van argumenten om de boetebedragen juist wel af te schaffen. Enkele voorbeelden:

- De klant ergert zich aan deze betuttelende regel, klagende klanten
- Minder ergernissen aan de balie, betere werkomstandigheden personeel
- Minder administratieve kosten (bv. geen dure betaalautomaten nodig)
- Opbrengst slechts klein percentage van begroting
- Doorbreken strenge systematiek bibliotheken
- Meer opbrengst omdat meer klanten lid worden

Het lijkt erop dat de openbare bibliotheek gevangen zit in haar eigen systematiek. Het zou zeer de moeite waard zijn om een pilot te gaan draaien waarbij de boetegelden volledig zijn afgeschaft.



2 Projectdefinitie

2.1 Projectdoelstellingen

De hoofddoelstelling van deze pilot is de verhoging van de klantvriendelijkheid van de bibliotheek. Subdoelstellingen zijn het verhogen van de personeelstevredenheid, de verlaging van de administratieve kosten en als laatste een verhoging van het aantal leden van de bibliotheek.

Voor het goed beoordelen van deze pilot, of deze succesvol is of niet is het uitermate belangrijk om een heel goede onderzoeksopzet te formuleren. Hierin zal opgenomen worden wat we gaan met meten, op welke manier en het belangrijkste) waarom we verschillende zaken gaan meten. Wat willen en moeten we precies meten om de hoofddoelstelling, de verhoging van de klantvriendelijkheid van de bibliotheek, goed te kunnen beoordelen. Hierin zal inzichtelijk gemaakt worden op welke criteria er getoetst gaat worden of deze pilot succesvol is of juist niet.

Deze onderzoeksopzet zal begin januari volledig uitgewerkt worden waarna de start van het project feitelijk plaats kan vinden.

2.2 Projectafbakening

Onderzoeken onder welke voorwaarden en met welke consequenties er een boetevrije bibliotheek gerealiseerd kan worden.

(Hiervoor is het noodzakelijk om een pilot op te starten in een of meerdere vestigingen van BiblioPlus.)

Afbakening:

- technische is het alleen mogelijk om de uitleenvoorwaarden per vestiging aan te passen. Koppeling aan een x-aantal leden uit een bepaald werkgebied is niet mogelijk (bij een totale boetevrije bibliotheek kunnen de uitleenvoorwaarden worden aangepast).
- bepalen welke vestigingen in aanmerking komen voor de boetevrije bibliotheek (bij een totale boetevrije bibliotheek kunnen de uitleenvoorwaarden worden aangepast).
- bepalen of dit voor alle materialen geldt of dat er uitzonderingen gemaakt moeten worden.

Bij de keuze van de vestigingen is bewust gekeken naar een grotere en een kleinere vestiging. Er is gekozen voor de Bibliotheek Wanroij en voor de Bibliotheek Boxmeer.

De bibliotheek Wanroij heeft een werkgebied van 3.700 inwoners, 880 leden en 44.000 uitleningen.

De keuze is gemaakt om te kiezen voor leden uit het werkgebied van Wanroij (kerkdorpen Wanroij, Landhorst, Rijkevoort de Walsert).

Projectdefinitie

Vestiging naam	Wanroij
----------------	---------

Deelnemers en leeftijdsopbouw

2010

per 1-1-2011

leeftijdsgroep	geboortejaren	aantal leners	aantal inwoners	deelnemers-percentag	leeftijdsopbouw
0 t/m 3 jaar	2007-2010	50	154	32,47%	5,69%
4 t/m 5 jaar	2005-2006	62	102	60,78%	7,06%
6 t/m 8 jaar	2002-2004	99	142	69,72%	11,28%
9 t/m 12 jaar	1998-2001	190	238	79,83%	21,64%
13 t/m 15 jaar	1995-1997	106	151	70,20%	12,07%
16 t/m 17 jaar	1993-1994	66	116	56,90%	7,52%
18 t/m 20 jaar	1990-1992	13	134	9,70%	1,48%
21 t/m 34 jaar	1976-1989	24	475	5,05%	2,73%
35 t/m 49 jaar	1961-1975	121	849	14,25%	13,78%
50 t/m 59 jaar	1950-1960	78	578	13,49%	8,88%
60 t/m 64 jaar	1946-1949	15	212	7,08%	1,71%
65 t/m 74 jaar	1936-1945	23	280	8,21%	2,62%
75 t/m 84 jaar	1926-1935	23	215	10,70%	2,62%
85 en ouder	voor 1926	8	56	14,29%	0,91%

kinderen	0 t/m 12	401	636	63,05%	45,67%
tieners	13 t/m 17	172	267	64,42%	19,59%
volwassenen	18 en ouder	305	2.799	10,90%	34,74%

totaal		878	3.702	23,72%	100,00%
---------------	--	------------	--------------	---------------	----------------

Wanroij	Landhorst	Rikevoort-De Walsert	Totaal
124	25	5	154
75	25	2	102
99	40	3	142
191	41	6	238
118	29	4	151
90	23	3	116
111	18	5	134
382	86	7	475
633	195	21	849
466	100	12	578
169	35	8	212
198	75	7	280
182	31	2	215
54	2	0	56
2892	725	85	3702

De leden ingeschreven in de Bibliotheek Wanroij zullen deelnemen aan dit project. Hierbij geldt wel de voorwaarde dat de materialen ingeleverd worden in de vestiging Wanroij. Worden de materialen in een andere vestiging ingeleverd dan gelden deze voorwaarden niet. Dit is afhankelijk van de technische mogelijkheden van het Bicat uitleensysteem.



De bibliotheek Boxmeer heeft een werkgebied van 18.000 inwoners, 3.800 leden en ruim 175.000 uitleningen (kerkdorpen Boxmeer, Sambeek, Beugen, Rijkevoort en Vortum Mullem).

Vestiging naam	Boxmeer
----------------	---------

Deelnemers en leeftijdsopbouw

2010

		per 1-1-2011			
leeftijdsgroep	geboortejaren	aantal leners	aantal inwoners	deelnemers-percentag	leeftijdsopbouw
0 t/m 3 jaar	2007-2010	132	650	20,31%	3,44%
4 t/m 5 jaar	2005-2006	164	354	46,33%	4,28%
6 t/m 8 jaar	2002-2004	410	651	62,98%	10,69%
9 t/m 12 jaar	1998-2001	719	970	74,12%	18,74%
13 t/m 15 jaar	1995-1997	519	750	69,20%	13,53%
16 t/m 17 jaar	1993-1994	299	496	60,28%	7,79%
18 t/m 20 jaar	1990-1992	91	627	14,51%	2,37%
21 t/m 34 jaar	1976-1989	111	2.314	4,80%	2,89%
35 t/m 49 jaar	1961-1975	485	3.970	12,22%	12,64%
50 t/m 59 jaar	1950-1960	412	2.881	14,30%	10,74%
60 t/m 64 jaar	1946-1949	147	1.320	11,14%	3,83%
65 t/m 74 jaar	1936-1945	209	1.681	12,43%	5,45%
75 t/m 84 jaar	1926-1935	119	1.144	10,40%	3,10%
85 en ouder	voor 1926	19	353	5,38%	0,50%

kinderen	0 t/m 12	1.425	2.625	54,29%	37,15%
tieners	13 t/m 17	818	1.246	65,65%	21,32%
volwassenen	18 en ouder	1.593	14.290	11,15%	41,53%

totaal	3.836	18.161	21,12%	100,00%
---------------	--------------	---------------	---------------	----------------

Boxmeer	Sambeek	Beugen	Rijkevoort	Vortum Mullem	
452	59	65	50	24	650
230	36	39	31	18	354
403	57	82	72	37	651
626	96	110	83	55	970
463	89	71	76	51	750
313	47	56	55	25	496
406	70	57	64	30	627
1686	238	155	180	55	2314
2553	425	431	388	173	3970
1956	238	305	260	122	2881
913	123	129	121	34	1320
1188	185	153	119	36	1681
843	90	99	81	31	1144
306	9	12	17	9	353
12338	1762	1764	1597	700	18161

Projectdefinitie

Naast het aantal leden is het ook belangrijk om inzicht te hebben in het aantal fte (uren) welke ingezet worden in de twee vestigingen. Zie hiervoor onderstaand overzicht.

Bibliotheek	Fte	Uren	Aantal medewerkers
Wanroij	0.65	23.25	2 + opruimhulp
Boxmeer	2,6	92.65	6 + 3 opruimhulpen

2.3 Projectproducten

Het product zal in principe bestaan uit twee aspecten:

1. Onderzoeksresultaten met betrekking tot de gevolgen op het gebied van collectie, inkomsten, klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid, bezoekersaantallen etc.
2. Afhankelijk van de positieve of negatieve evaluatie van het project kan er een boetevrije organisatie ontstaan als voorbeeld voor regionale, provinciale en landelijke bibliotheek organisaties.

Overzicht onderzoeken:

- Onderzoek naar klanttevredenheid
- Onderzoek naar medewerkerstevredenheid
- Onderzoek naar het aantal uitleningen
- Onderzoek naar het aantal reserveringen
- Onderzoek naar financiële consequenties
- Onderzoek naar "Gastlenen" verschuiven van het aantal leden
- Onderzoek naar leden algemeen (aantallen per werkgebied)
- Onderzoek naar collectie

Verschuivingen in de collectie

Hoe lang blijven de materialen uitgeleend

Wat voor acties, attenteringen hebben welk effect

Het onderzoek zal starten met een 0-meting uitgevoerd voor aanvang van het project en deze meting zal herhaald worden tijdens de uitvoer van het project. Na aanleiding van deze metingen zal er een eindverslag opgemaakt worden. De opzet van het onderzoek zal begin januari uitgewerkt worden. De resultaten van dit onderzoek zullen gepubliceerd worden.

Uiteindelijk product: onderzoeksrapport met onderzoeksresultaten, conclusies en aanbevelingen.

2.4 Risico's

	Waarschijnlijkheid	Omvang mogelijke schade	Prioriteit	Gewenste acties
Risico 1	Nadelige gevolgen collectie: hoge waarschijnlijkheid. Materialen komen niet meer terug.	Teveel (populaire aangevraagde) boeken komen te laat terug Dit is de moeilijkste post om in te schatten en deze pilot is er met name om te onderzoeken wat de gevolgen voor de collectie zijn.	1	Mogelijke extra aanschaf populaire aangevraagde boeken In de projectopzet zal er met name onderzocht moeten worden hoe dit risico zo klein mogelijk kan worden gehouden. Aparte aandacht in het project zal hier naar



				uitgaan. Naast mogelijke extra aanschaf kan ook een aanpassing in de attenderingsvormen overwogen worden.
Risico 2	Verschuiving gebruik: lage waarschijnlijkheid.	Leden van BiblioPlus kunnen van alle vestigingen gebruik maken. Mogelijk gaan extra leden nu materialen inleveren in boetevrije bibliotheek. Verhoging vervoerskosten en verlaging inkomsten andere vestigingen.	2	De pilot koppelen aan leden van huidige vestiging is niet mogelijk. Bij een te groot nadelig financieel gevolg (hoogte nader te bepalen) zal de pilot eventueel vroegtijdig beëindigd kunnen worden.
Risico 3	Bij negatieve evaluatie niet doorzetten project: lage waarschijnlijkheid.	Leden van overige vestigingen voelen zich "bekocht", negatieve uitstraling na aanleiding van bezuinigingen. Na afloop pilot zorg dragen voor terug schakeling gedrag.	3	Goede communicatie naar leden en medewerkers. Na negatieve evaluatie zorg dragen dat klanten op bepaalde momenten nog boetevrij kunnen inleveren om de omschakeling weer vorm te geven.
Risico 4	Overgang naar Bicat Wise	Gevolgen voor deze pilot en de alternatieve attenderingsmogelijkheden	3	Consequenties en eventuele oplossingen (technisch) in kaart brengen

Tabel 1 – Risicoanalyse

2.5 Randvoorwaarden

Belangrijk in dit project is het definiëren van een juiste afbakening van de onderzoeksruimte. In de projectafbakening is duidelijk aangegeven om welke leden en werkgebieden het gaat. Ook is bij de risico's aangegeven dat hierin eventueel aanpassingen doorgevoerd moeten worden indien er technische problemen (op het niveau van Bicat instellingen) zijn.

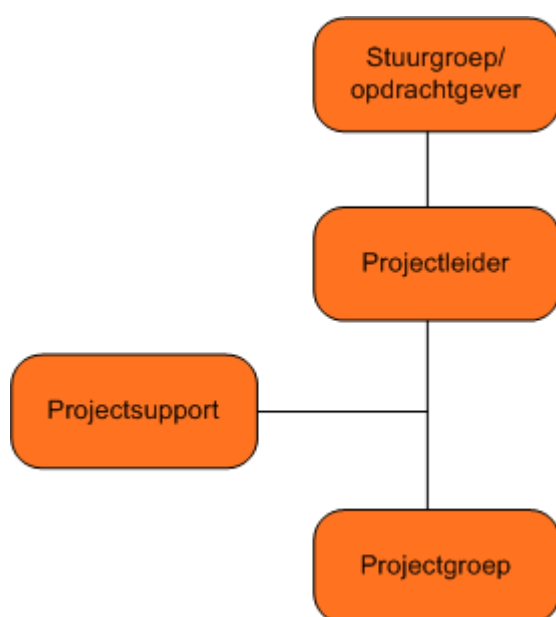
- Duidelijkheid voor de klanten: dit is een belangrijk aspect omdat er in één stichting verschillende voorwaarden voor leden gaan gelden. Dit is in tegenspraak tot datgene wat er de afgelopen zeven jaar gepubliceerd is. Leden konden overal in alle vestigingen van BiblioPlus onder dezelfde voorwaarden gebruik maken van de bibliotheek. Dit zal nu voor een relatief korte periode niet gelden. Duidelijke communicatie hierover is van groot belang.
- In overleg met de Bicat specialisten van Cubiss is bepaald dat de hiervoor genoemde projectafbakening te realiseren is in het huidige Bicat-systeem.
- Naast goede communicatie naar de leden is het noodzakelijk om ook de medewerkers een duidelijke uitleg te geven van de opzet van deze pilot. Ook zullen er nadere instructies moeten komen met betrekking tot de "nieuwe" mogelijke attenderingsvormen en de veranderingen die er op het gebied van de administratieve

afhandelingen van deze attenderingsvormen plaats zullen vinden bij de ledenadministratie.

- Een belangrijke consequentie, die op voorhand al is in te schatten, is de daling van de boeteopbrengsten van de bibliotheek. Hiermee is voor deze pilot rekening gehouden, desalniettemin zal er door de controller elke maand een overzicht aangeleverd worden om de gevolgen van deze pilot op financieel gebied juist te kunnen blijven monitoren (zie verder hiervoor risico 2).

3 Projectorganisatie

3.1 Project Organisatiestructuur



Figuur 1 - Organisatiestructuur

3.2 Profiel van de stuurgroep / opdrachtgever (MT)

De opdrachtgever is de heer Thijs Kuipers, directeur BiblioPlus.

3.3 Project rollen en verantwoordelijkheden

Rol in het project	Wie?	Verantwoordelijkheden
Opdrachtgever	Thijs Kuipers	Eindverantwoordelijk, directeur BiblioPlus
Projectleider	Ton van Duren	Eindverantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van het project, manager BIO BiblioPlus
Projectgroep	Peter Tilborghs en Ingrid van Elst	Ondersteuning van het project in de dagelijkse praktijk en aanspreekpunt voor de lokale actiepunten, beide vestigings coördinator BiblioPlus
Projectadviseurs	Ilse Lodewijks Saskia von der	Cubiss, adviseur Onderzoek Cubiss, adviseur Onderzoek



	Fuhr Patricia van Ooijen Ab Boot	Cubiss, adviseur Communicatie Cubiss, adviseur ICT
Klankbordgroep	Klankbordgroep BiblioPlus	Signaleren vanuit de gebruikers van BiblioPlus

Tabel 2 – Projectverantwoordelijkheden

4 Projectaanpak

4.1 Fasering

Start van het project zal plaats vinden vanaf het eerste kwartaal 2012 (1-4-2012). Hierdoor is het mogelijk om in het eerste kwartaal 2012 (in de periode van 1-1-2012 tot en met 31-3-2012) de vooronderzoeken plaats te laten vinden.

Projectaanloop

Vooronderzoeken in het eerste kwartaal (1-1-2012 tot en met 31-3-2012):

0-meting. Hierbij zal onderzoek verricht worden naar de huidige stand van zaken op het gebied van de collectie, de leden, de uitleningen, de inkomsten, de klanttevredenheid, de personeelstevredenheid etc.

Speciale aandacht hierbij zal uitgaan naar de collectie in combinatie met de uitleningen. Hoe lang zijn de materialen nu gemiddeld uitgeleend en hoe zal dit gaan verlopen bij dit project. In het hoofdstuk 4.2 zal dit verder uitgewerkt worden.

Projectinitiatief

Initiatief ligt bij BiblioPlus in de persoon van Ton van Duren; projectleider.

Projectuitvoering

De uitvoering zal plaatsvinden onder toezicht van de projectleider onder begeleiding van de onderzoeksafdeling Cubiss, de afdeling ICT Cubiss en Communicatie van Cubiss. Daarnaast spelen de twee gekozen vestigingen een belangrijke rol inclusief de Backoffice van BiblioPlus. Dit met name op het gebied van de administratieve ondersteuning, financieel gebied en op het gebied van de communicatie (zowel intern als extern).

Projectafroning

De afronding van het project zal plaats vinden op 31-12-2012. In het laatste kwartaal zal gestart worden met de onderzoeken naar de resultaten van deze pilot zodat deze in het eerste kwartaal 2013 gepubliceerd kunnen worden. Eind 2012 zal er ook een voorlopige conclusie getrokken worden over de mogelijke doorzetting en eventuele uitbreiding van dit project naar de totale organisatie van BiblioPlus.

4.2 Aanpak & werkwijze

Het traject bestaat uit 6 facetten:

1. Vooronderzoek
2. Implementatie
3. Uitvoering
4. Tussenevaluatie en eventuele bijstelling
5. Eindonderzoek en formulering onderzoeksresultaten
6. Conclusies en advies vervolgtraject

4.2.1 Vooronderzoek

Met name het onderzoekgedeelte in dit project is uitermate belangrijk. Wil je na afloop de juiste conclusies kunnen trekken, is het belangrijk om in de opstartfase (het vooronderzoek maakt daar deel van uit) de juiste cijfers tot je beschikking te krijgen. Naast het onderzoek zijn ook de inrichting van het systeem en de communicatie twee cruciale punten.

4.2.1.1 0-meting

De onderzoeksafdeling van Cubiss zal een 0-meting uitvoeren om cijfermateriaal te krijgen op het gebied van de inkomsten, de kosten, de collectie, de uitleningen, de verleningen, de klanttevredenheid en de personeelstevredenheid.

Met name de gevolgen voor de collectie zullen specifiek in beeld gebracht worden. Hoe lang zijn de materialen nu gemiddeld uitgeleend en wat is bij een boetevrije bibliotheek de gemiddelde uitleenduur.

4.2.1.2 de communicatie

Zoals eerder aangegeven zal ook de communicatie een cruciale rol gaan spelen. Hierbij moeten enkele punten duidelijk veel aandacht krijgen. Ten eerste waarom dit project? Wat zijn de redenen om in tijden van bezuinigingen een project te starten waarbij het in eerste instantie lijkt dat er minder inkomsten gegenereerd worden door de bibliotheek. Ten tweede, voor wie gaat dit project gelden? Aangezien niet alle leden en bibliotheken mee doen aan dit project is het belangrijk om dit goed duidelijk te maken naar de klanten en het personeel. Ten derde, wat gaat er gebeuren nadat de pilot is gestopt? Wordt dit dan doorgevoerd voor alle vestigingen of juist weer stop gezet en indien het stopt hoe ga je dan om met de materialen die de klanten in huis hebben waarvan de uitleentermijn verstreken is. Alle mogelijke communicatiekanalen kunnen hiervoor ingezet worden. Te denken valt hierbij aan de pers, de nieuwsbrief, de website, de lokale bibliotheek, twitter, hyves en facebook.

Naast de communicatie over de opzet van de pilot zal er ook veel aandacht uit moeten gaan naar de aanpassing van de verschillende communicatiekanalen met betrekking tot de attentering van de klanten om deze te stimuleren de materialen terugbrengen.

Door de communicatie adviseur Cubiss, in combinatie met de ondersteuning van de marketing en communicatiemedewerker van BiblioPlus, zal hiervoor een juist communicatieplan opgezet worden.



4.2.2 Implementatie: de inrichting van het systeem

De uitleenvoorwaarden het Bicat systeem zullen aangepast moeten worden. Allereerst zal er een keuze gemaakt moeten worden voor het werkgebied of de daadwerkelijke gebruikers van de twee vestigingen. De afdeling Automatisering van Cubiss zal hierbij nauw betrokken worden. Naast de keuze moeten er aanpassingen plaats vinden in onder andere de boetetarieven, de uitleenvoorwaarden etc. Naast de aanpassingen zal deze afdeling ook geconsulteerd worden in mogelijkheden om de klanten er toch toe te verleiden om de materialen niet langer dan de uiterste uitleendatum in bezit te houden. Hiervoor kunnen verschillende media ingeschakeld worden zoals een digitale attendering, een schriftelijk attendering, een SMS-bericht en eventueel andere mogelijkheden die nog nader onderzocht moeten worden. Hierbij kun je denken aan een soort beloningsysteem waarbij klanten die materialen "op tijd" inleveren kunnen sparen voor leuke acties of producten van de bibliotheek.

- Aanpassen uitleenvoorwaarden en boetetarieven
- Attenderingsvormen:
- Wanneer een boek langer dan een x-periode in het bezit is van een lener een attendering verzenden. Hiervoor een afzonderlijke tekst opzetten. De attendering kan in de vorm van een brief, een e-mail of een sms.
- Wanneer een bepaald item gereserveerd is de betreffende lener hierop attenderen met behulp van bovengenoemde attenderingsvormen (excl. brief). Dit zou mogelijk ook ingevoerd kunnen worden voor alle leden van BiblioPlus.
- Beloningssysteem uitwerken. Indien een lener de materialen tijdig (binnen een vooraf bepaalde periode) terug brengt dan zou er mogelijkheid moeten zijn om een soort beloning op te bouwen. Met deze beloning zouden dan bijv. gratis DVD's geleend kunnen worden of een bepaalde korting voor het bijwonen van een lezing. Momenteel is deze vorm van belonen nog niet mogelijk via het huidige Bicat systeem. Met de inzet van Bicat Wise (media juni 2012) is deze mogelijkheid wel aanwezig en zal dan ook verder worden uitgewerkt.

Indien alle instellingen in het Bicat-systeem zijn vorm gegeven, de 0-meting is uitgevoerd en de communicatie is opgestart, kan het project met ingang van 1 april 2012 van start gaan in de bibliotheken van Wanroij en Boxmeer.

4.2.3 Tussenevaluatie en eventuele bijstelling

In het kader van de opzet van het innovatieproject zijn er enkele momenten opgenomen waarop zowel een inhoudelijke als een financiële voortgangsrapportage uitgevoerd zal moeten worden. Deze momenten liggen op 1 april 2012, 1 juli 2012 en 1 november 2012. Dit zijn ook de momenten waarop er ingezoomd gaat worden op eventuele aanpassingen en bijstellingen in dit project.

4.2.3 Eindonderzoek en formulering onderzoeksresultaten

Eind december zal het vervolgonderzoek opgestart worden. De gegevens hiervan zullen in het eerste kwartaal van 2013 uitgewerkt worden zodat de onderzoeksresultaten aan het einde van het eerste kwartaal van 2013 bekend zijn en gepubliceerd kunnen worden.

4.2.3 Conclusies en advies vervolgtraject

Voor een bibliotheek is het belangrijk om (gekoppeld aan de kalenderjaren) aanpassingen door te voeren op het gebied van tarieven en uitleenvoorwaarden. Omdat deze pilot loopt tot en met december 2012 en de voortgang van dit project mogelijk vanaf 2013 plaats gaat vinden,

Communicatieplan

is het belangrijk om al na de tweede voortgangsrapportage een inschatting te maken van de gevolgen van deze pilot. Dit alles om mogelijk half november een beslissing te kunnen nemen om de boetevrije bibliotheek in het totale werkgebied door te voeren. Dit brengt natuurlijk de nodige risico's met zich mee.

Een alternatief zou kunnen zijn om half november toch het advies te geven om de pilot met drie maanden te verlengen en in deze periode na aanleiding van de eindconclusie een duidelijk advies te hebben waarmee een goed afgewogen beslissing genomen kan worden.

5 Communicatieplan

	<i>Dec</i>	<i>Jan</i>	<i>Febr</i>	<i>Mrt</i>	<i>April</i>	<i>Mei</i>
Publicatie	Projectplan indienen	Opstellen onderzoeksopzet Start 0-meting		Start communicatie extern	Start pilot in bibliotheek Wanroij en Boxmeer	
		Start communicatie intern			1 ^{ste} voortgangsrapportage	
	<i>Jun</i>	<i>Jul</i>	<i>Aug</i>	<i>Sept</i>	<i>Okt</i>	<i>Nov</i>
Publicatie		2 ^{de} voortgangsrapportage		Uitvoeren tussenevaluatie		3 ^{de} voortgangsrapportage
						Opstarten na-meting
	<i>Dec</i>	<i>Jan</i>	<i>Febr</i>	<i>Mrt</i>	<i>April</i>	<i>Mei</i>
Publicatie	Verwerken gegevens na-meting	Eventueel als product invoeren				
	Conclusie verbinden aan onderzoek					
	Einde pilot					



Tabel 3 – Communicatieplanning

6 Projectkosten

6.1 Personele kosten

Fase	Taken	Inzet in dagen	in Dagtarief	Totaal
Aanloop	Onderzoek Cubiss + BiblioPlus			
Initiatief	BiblioPlus			
Uitvoering	Cubiss + BiblioPlus			
Afronding	Cubiss + BiblioPlus			
Totaal				

Tabel 4 - Personele kosten

6.2 Overige kosten

Fase	Middelen	Kosten in €	Toelichting
Totaal			

Tabel 5 - Overige kosten (out-of-pocket)

7 Projectplanning

De projectplanning hangt grotendeel samen met het communicatieplan. Er zijn verschillende momenten waarop er een voortgangsrapportage moet worden samengesteld; dit is meegenomen in zowel het communicatieplan als in de projectplanning.

	actie	indienen projectplan	Opzet onderzoekopzet start 0-meting	start communicatie intern	start communicatie extern	start pilot Wanroij en Boxmeer	1ste voortgangsrapportage	2de voortgangsrapportage	Uitvoeren tussenevaluatie	3de voortgangsrapportage	opstarten eindmeting	verwerken gegevens	conclusies	beslissing m.b.t. voortgang pilot
tijd														
dec		■												
Jan			■	■										
Feb			■											
Mrt			■		■									
Apr						■	■							
Mei						■								
Jun						■								
Jul						■		■						
Aug						■								
Sep						■			■					
Okt						■								
Nov						■				■	■			
Dec						■						■	■	■

Planning voor de opstart van de pilot:

Start 1 januari 2012

Opdracht voor start uitvoering geven aan adviseurs Cubiss (1^{ste} week januari 2012)

Start opzet onderzoek en uitwerking vooronderzoek

Start opzet communicatie

Start opzet nieuw uitleenreglement (dit moet gereed zijn voor 1 februari 2012)

1^{ste} afspraak 2012: 2 februari 2012

Agenda voor dit overleg zal in januari 2012 gemaakt worden waarbij de verschillende aspecten van de opstartfase worden besproken.